

Protocolo de Voluntariado

Etapas del proceso: Permanencia

Responsable del cumplimiento: Director/a Técnico

Responsable de la Ejecución: Director/a Administrativo

Objetivo: Entregar orientaciones para el desarrollo y seguimiento de acciones de voluntariado en las residencias.

Consideraciones Previas:

Para efectos de este protocolo entenderemos por voluntariado aquellas acciones dirigidas a la mejora de servicios que se entregan en la residencia. Estos servicios podrán ser realizados por una persona, grupos de personas o instituciones que realicen actividades de apoyo, por decisión propia y sin recibir remuneración de por medio.

El voluntariado puede surgir bajo dos modalidades:

1. Por solicitud de la residencia.
2. Por iniciativa de un grupo de voluntariado o voluntario/a en particular.

Cualquiera sea la acción voluntaria que se realice, ésta debe responder a las necesidades presentadas por los adultos mayores, por el consejo de residentes o por el equipo de profesionales y/o técnicos de la residencia.

Cuando se requiera contar con los servicios de voluntariado, deberá tener en consideración:

- Que los servicios de voluntariado deben estar orientados a complementar o colaborar con las acciones del ELEAM, podrán ser ejercidos por personas, grupos u organizaciones tanto internas como externas, pero en ningún caso deben cubrir o reemplazar la falta de planta de personal requerida para su funcionamiento.
- Se podrán considerar como servicios de voluntariado la entrega de acciones inmediatas que se ejecuten durante una jornada, y también aquellos servicios permanentes o ejecutados durante períodos prolongados.
- La permanencia y modalidad de funcionamiento de los voluntarios, podrá ser evaluada periódicamente, pudiendo terminarse si se considera alguna falta grave (maltrato, robo, entre otras) dentro de su funcionamiento.
- Si las actividades de voluntariado son esporádicas, y requieren ser efectuadas los fines de semana, se deberán generar turnos de profesionales y asistentes para que las supervisen. En este caso los voluntarios no necesitan ser capacitados, pero si se les informará previamente del perfil de los adultos mayores.

- Existen grupos de voluntarios que desean realizar actividades de entretenimiento con los adultos mayores (colegios, universidades, jardines infantiles, entre otros) por lo que es fundamental que estos grupos sean supervisados además por el terapeuta ocupacional u otro funcionario del equipo del hogar, ya que en ocasiones, estos grupos realizan actividades que no son acorde al perfil de los residentes.
-

Descripción del proceso:

I. Diagnóstico

a. Levantamiento de necesidades de la residencia.

Si el consejo de residentes, los residentes, el equipo de profesionales o técnicos de la residencia manifiestan la necesidad de contar con servicios voluntarios, se deberá acoger y evaluar qué tipo de acción es la que busca impulsar el ELEAM y evaluar si es factible resolverla mediante el trabajo voluntario.

b. Identificación de la oferta de voluntariado.

De acuerdo a las necesidades detectadas por la residencia, se identificarán en el territorio organizaciones o personas voluntarias que cuenten con experiencia afín. También se podrá consultar a otras residencias por experiencias similares, o bien, ser receptivos frente a peticiones espontáneas de voluntarios que se acerquen a ofrecer sus servicios. En el caso de existir solicitud espontánea por parte de un voluntario, la residencia recogerá la solicitud de participación, se evaluará e identificará su pertinencia.

c. Registro de la oferta.

Es importante que la residencia registre toda la oferta de voluntarios disponible, independientemente de si la utiliza o no, ya que esto permite construir una red de posibles contactos sobre oferta de voluntarios.

II. Selección de los Voluntarios y Coordinación de la Propuesta de Trabajo

a. Propuesta.

Una vez identificada la oferta de voluntariado, se contactará al organismo, institución o persona voluntaria y se convocará a reunión para presentar y revisar la propuesta en conjunto a los requerimientos de la residencia. En esta fase se debe dejar claro que el voluntariado es una actividad sin remuneración económica.

Si la propuesta es aceptada como favorable, se informará a la organización de voluntariado y se extenderá formalmente la invitación a participar (correo, citación, carta). Si la oferta no es adecuada, y por tanto no contribuye a las acciones del ELEAM, el profesional a cargo informará que no ha sido calificada y le orientará sobre otras posibles oportunidades de participación.

b. Selección de los voluntarios.

Si bien no todos los tipos de voluntariado requieren pasar por un proceso de entrevista o evaluación formal, siempre es importante contar con una pauta que nos oriente en este proceso (en esta pauta lo más relevante es indagar en la motivación por el voluntariado y acciones a realizar). Si la residencia cuenta con psicólogo, se espera que sea él/ella quien apoye en esta acción. No obstante, cuando se realice una acción de voluntariado dirigida al trabajo directo con personas mayores, vale

decir, aquel donde él o los voluntarios establecen una relación directa con las personas mayores, se debe realizar un proceso de entrevista a él o los voluntarios. Si se trata de un voluntario o un grupo pequeño de voluntarios la entrevista se podrá hacer personalizada, de lo contrario la entrevista se podrá adaptar a un grupo más amplio como la residencia estime conveniente. A continuación se entregan algunos consejos prácticos para el proceso de selección.

III. Planificación

Toda planificación de acciones a desarrollar, es en base a los voluntarios/organizaciones de voluntariados aceptados para trabajar en la residencia:

- **Coordinación para la acción.**

Posterior a la selección se realizará una reunión de coordinación. En ella se definirá la planificación de actividades, objetivos, metodología, fechas y cronogramas tentativos, según corresponda. La residencia deberá gestionar, dentro de sus posibilidades, de un espacio para las reuniones, así como material de trabajo básico en caso de necesitarlo.

- **Información a la residencia:** Se informará a los residentes, consejo de residentes y equipos de trabajo respecto de la participación e inserción del voluntariado. Si es preciso se presentará a los voluntarios con los residentes y funcionarios.

IV. Ejecución

- a. **Inducción.**

Antes del inicio de las acciones, y cuando corresponda, se deberá propiciar un espacio de inducción de los voluntarios sobre aspectos relacionados con la vejez y envejecimiento, así como aspectos generales de la residencia. Si el voluntariado se realiza por un período prolongado y directamente con los residentes, se deberá instar a que cursen una capacitación formal en materias gerontológicas y /o específicas en su acción.

- a. **Acompañamiento, supervisión y seguimiento:** El funcionario designado apoyará al voluntariado en lo que este requiera. Se espera coordinar reuniones periódicas con los voluntarios para la entrega de información, aclarar dudas, entregar asesoría técnica, recoger sugerencias y observaciones. Se deberá participar de reuniones y principalmente llevar registro de las acciones realizadas y los avances del voluntariado de acuerdo a lo programado. El registro se deberá consignar en un cuaderno de campo o bitácora de trabajo que el profesional maneje para los voluntarios.

V. Cierre

Finalmente, al término o cierre de un periodo de trabajo voluntario, se sugiere realizar un proceso de evaluación y retroalimentación de la experiencia. Si la experiencia no fue positiva, se informarán las razones y se limitará su próxima participación.

Consideraciones finales:

A modo de sugerencia el ámbito de acción del voluntariado podrá ser, por ejemplo:

- Promover la participación social de los residentes.
 - Mantenimiento y buen estado de espacios de uso común en la residencia.
 - Vinculación de la residencia con la comunidad.
 - Apoyo en actividades sociales o cívicas de los residentes (votación, visitas a familiares).
 - Apoyo en actividades recreativas de los residentes y sus familias.
 - Promoción de la cultura de vejez y envejecimiento.
 - Difusión local del ELEAM.
 - Otros.
-

Periodicidad: Según demanda

Materiales: Sala para entrevista y reuniones.

Registro:

- Fichas de Registro de Voluntarios
- Orientaciones para Entrevista Individual de Selección de Voluntarios.
- Carta de compromiso.
- Libro de novedades.